

Workshop II – Ausschuss „Angestellte Ärztinnen und Ärzte“



„Kommunikation als Basis des Arzt-Patienten-Verhältnisses – eine Selbstverständlichkeit auch im Krankenhaus?“ – diese Frage untersuchten die elf Mitglieder des Ausschusses „Angestellte Ärztinnen und Ärzte“ gemeinsam mit neun Gästen auf dem Workshop II des 72. Bayerischen Ärztetages. Die Analyse der Kommunikationsstrukturen im Krankenhaus zeigte als erste Besonderheit, dass der Patient in die Institution Krankenhaus kommt und sich – anders als beim Hausarzt – ihm in der Regel persönlich unbekanntem Ärzten ausliefern muss. Bereits dieser ersten Begegnung

und deren Qualität der Kommunikation kommt erhebliche Bedeutung für das Entstehen oder Nicht-Entstehen einer vertrauensvollen Arzt-Patienten-Beziehung und damit der Arbeitsgrundlage für die weitere Behandlung zu. Als weitere potenziell störende Faktoren einer gelungenen Kommunikation im Krankenhausbetrieb wurden erarbeitet: Hohe Arbeitsteiligkeit durch Spezialisierung und Diversifizierung, Beteiligung unterschiedlichster Berufsgruppen an Diagnostik und Therapie, wechselnde Ansprechpartner durch verlängerte Betriebszeiten mit resultierendem Schichtbetrieb („wer sagt was?“), aber auch steile Hierarchien („wer hat das sagen?“ bzw. „wer muss etwas sagen?“) und der Kostendruck, angesichts dessen jegliche „Personalbindungszeit“ hinterfragt wird („muss man denn so viel sagen?“). Ausgehend von den potenziellen negativen Folgen einer misslungenen oder unterlassenen Kommunikation wurden Argumente erarbeitet und in einem Antrag eingebracht, die auch unter Kostendruck stehenden Klinikträgern Investitionen in eine verbesserte Kommunikation als rentabel nahebringen sollen („Die Ökonomie hat den Wert einer angemessenen Kommunikati-

on noch nicht entdeckt.“): Höhere Patientenzufriedenheit, bessere Behandlungsplanung, Vermeidung kostspieliger Zusatzuntersuchungen, gesteigerte Patientensicherheit, Fehlervermeidung und Verhinderung juristischer Auseinandersetzungen. Es wurde aber auch die Notwendigkeit erkannt, dem Erlernen und Trainieren einer guten Kommunikation bereits im Medizinstudium einen höheren Stellenwert zuzubilligen. Auch dieser Aspekt wurde in einen Antrag eingearbeitet.

Das Fazit der Teilnehmer nach fast drei Stunden intensiver Beschäftigung mit dem Thema war: „Kommunikation als Basis des Arzt-Patienten-Verhältnisses muss auch im Krankenhaus wieder eine Selbstverständlichkeit werden!“

*Dr. Florian Gerheuser, Augsburg
Thomas Schellhase (BLÄK)*